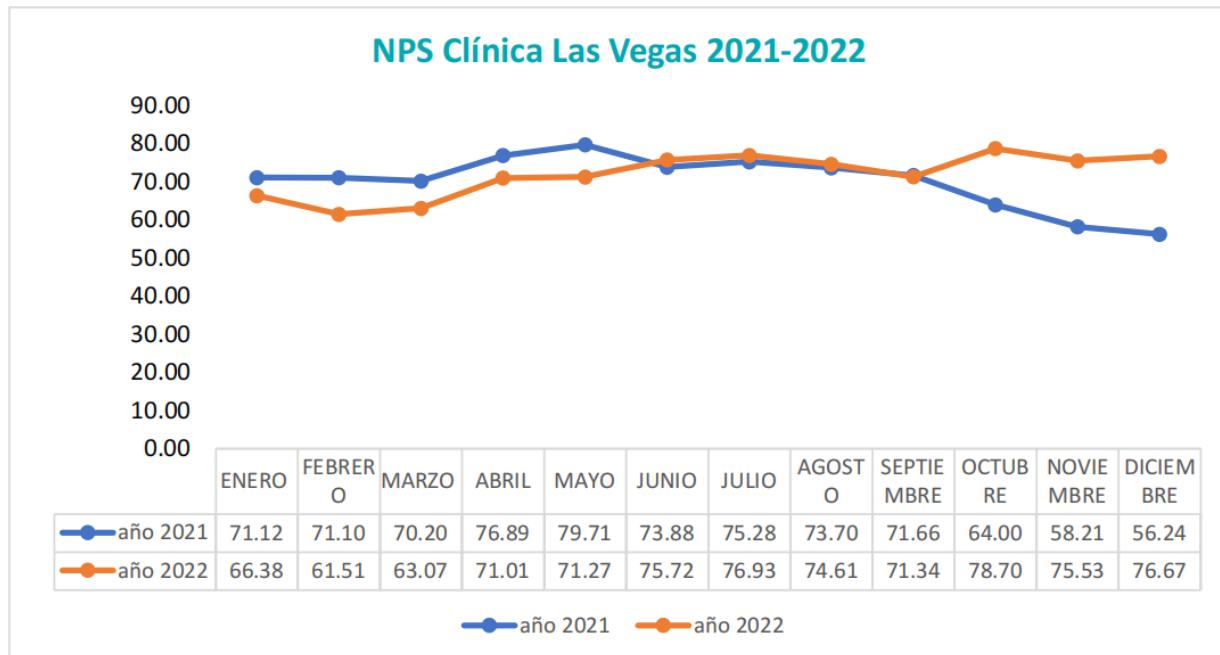


INFORME SATISFACCIÓN, RECOMENDARIA Y NPS 2022



En Clínica las Vegas la satisfacción del usuario, la medimos mediante la experiencia del paciente basado en la metodología de Net Promoter Score (NPS), considerando todos los puntos de contacto del paciente en nuestra institución y diferentes servicios. Nuestra NPS global para el año 2022 fue de **72 puntos**, cumpliendo durante el año con el indicador corporativo (Meta: NPS >70 puntos) y cercanos a cumplir con nuestro indicador territorial (Meta: NPS > 80 puntos).

El primer trimestre del año tuvo una NPS entre 60 y 63 puntos, directamente relacionado con la calificación del usuario para la campaña de urgencias asociado a emergencia funcional. A partir de abril se mantuvo con una tendencia entre los 70 y 78 puntos obteniendo nuestra mayor calificación durante el mes de octubre asociado a la satisfacción en servicios quirúrgicos y de consulta externa.

Las multipreguntas o variables que generan mayor impacto positivo en la experiencia del usuario, su nivel de satisfacción y lealtad se relacionan con: trato por parte de los profesionales de la salud, servicios de apoyo, confianza en los profesionales. Las multipreguntas o variables a seguir trabajando son: oportunidad en asignación de servicios ambulatorios y turnos quirúrgicos, acceso a nuestros canales de atención y procesos administrativos de autorizaciones y recepción administrativa.